

# **LAPORAN UJI INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT UMMUL QURO AL-ISLAMI BOGOR**

## HALAMAN PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor

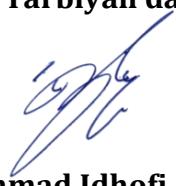
Bogor, 20 Agustus 2022

Gugus Penjamin Mutu FTIK



Siti Aisah, S.P., M.Pd.

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Dr. Ahmad Idhofi, M.Pd.I.

Mengetahui  
Direktur LPM



Dr. Agus Ali, M.Pd.I

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat hidayah-Nya laporan hasil pengujian instrumen Kepuasan Layanan Pengguna dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keandalan dan kevalidan instrumen kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan pengguna. Laporan ini disusun berdasarkan survei kuesioner kepada sampel uji yakni pengguna layanan mahasiswa semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023.

Pengujian instrumen kuesioner ini menjadi landasan dapat digunakannya instrumen yang telah disusun. Instrumen akan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan yakni mahasiswa terhadap seluruh layanan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IUQI-Bogor.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan pengujian kuesioner ini sehingga dapat berjalan dengan lancar. Mohon maaf apabila dalam pelaksanaan pengujian ini ada hal-hal yang tidak berkenan. Semoga laporan ini dapat menjadi rujukan bagi pelaksanaan survei kepuasan layanan pengguna.

Bogor, Agustus 2022  
Gugus Pengendali Mutu FTIK



Siti Aisah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	ii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	ii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	iv
<b>A. LATAR BELAKANG.....</b>	1
<b>B. METODE YANG DIGUNAKAN.....</b>	2
<b>C. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN.....</b>	2
1. Kuesioner Layanan Proses Pembelajaran.....	2
2. Layanan Administrasi Akademik.....	4
3. Layanan Kemahasiswaan.....	5
4. Layanan Perpustakaan .....	6
5. Layanan Sarana Prasarana .....	7
6. Layanan Keuangan .....	8
<b>D. KESIMPULAN .....</b>	9
<b>E. PENUTUP.....</b>	9
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	10

## A. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan merupakan bagian penting sebuah lembaga dalam membangun hubungan yang erat dan menjamin kepuasan konsumen. Pelayanan yang berkualitas menjamin eksistensi lembaga pendidikan yang bersangkutan. Pendidikan bermutu mampu mendayagunakan sumber daya pendidikan dan menghasilkan output sesuai dengan tuntutan dunia kerja dan kebutuhan masa depan.

Untuk menjamin bahwa mahasiswa benar-benar puas, dibutuhkan pengukuran secara konstan tentang kualitas pelayanan sehingga memungkinkan perbaikan kualitas layanannya secara berkelanjutan. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna. Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Instrumen survei dibuat untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan fakultas. Pengukuran ini wajib dilakukan secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Sebelum instrumen digunakan sebagai alat ukur terlebih dulu instrumen diuji validitas dan keandalannya sebagai alat ukur yang tepat dan dapat digunakan. Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu angket dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila angket tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Menurut Arikunto (2010) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu tes, sehingga untuk menghasilkan kesimpulan yang valid, validitas merupakan konsep yang sangat penting dan berguna dalam segala bentuk metodologi penelitian.

Sementara reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas merujuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010). Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan sebagai dasar penetapan daftar pertanyaan yang dapat digunakan berulang kali kepada responden yang berbeda dengan kondisi dan waktu yang berbeda namun menghasilkan tes yang sama.

Apabila instrumen telah dinyatakan valid dan reliabel maka dengan demikian instrumen yang akan digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data.

## **B. METODE YANG DIGUNAKAN**

Instrumen digunakan untuk mengukur 6 aspek layanan, yakni kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan terdiri dari: 1) Layanan proses pembelajaran, 2) Layanan administrasi akademik, 3) Layanan kemahasiswaan, 4) Layanan perpustakaan, 5) Layanan sarana prasarana, dan 6) Layanan keuangan.

Menurut Gay, Mills dan Airasian (2012: 139) untuk penelitian survei, biasanya mengambil sampel 10% dari populasi. Dari sebanyak 479 mahasiswa aktif pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan diambil sampel sebagai responden sejumlah 85 mahasiswa. Jumlah ini telah melebihi persyaratan minimal jumlah sampel seperti yang disebutkan di atas.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Instrumen dinyatakan valid apabila item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total seluruh item pertanyaan. Sedangkan nilai reliabilitas dihitung secara keseluruhan dari item pertanyaan yang dinyatakan valid. Apabila nilai Cronbach's Alpha  $> 0.7$ , maka instrumen secara keseluruhan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi (Widiyanto, Joko. 2010).

## **C. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN**

### **1. Kuesioner Layanan Proses Pembelajaran**

Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner layanan proses pembelajaran dicantumkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Layanan Proses Pembelajaran

Nomor	Nilai r-Pearson	Nilai r-tabel ( $\alpha = 0.01$ )	Keterangan
1	.754	.278	Valid
2	.699	.278	Valid
3	.731	.278	Valid
4	.770	.278	Valid
5	.680	.278	Valid
6	.770	.278	Valid
7	.729	.278	Valid
8	.747	.278	Valid
9	.576	.278	Valid
10	.688	.278	Valid
11	.782	.278	Valid
12	.751	.278	Valid
13	.726	.278	Valid
14	.709	.278	Valid
15	.802	.278	Valid
16	.773	.278	Valid
17	.572	.278	Valid
18	.671	.278	Valid
19	.536	.278	Valid
20	.428	.278	Valid

Keputusan uji validitas didasarkan pada hasil korelasi *product moment*. Hasil menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung  $> 0.278$  yang berarti bahwa item kuesioner valid karena  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ . Selanjutnya dapat dilakukan uji reliabilitas dari instrumen yang telah dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.759	.951	21

Hasil uji tingkat keandalan yang dianalisis dengan formula *Cronbach alpha* menunjukkan nilai 0.759. Dengan demikian maka instrumen dikatakan memiliki reliabilitas tinggi.

## 2. Layanan Administrasi Akademik

Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner layanan administrasi akademik dicantumkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Layanan Administrasi Akademik

Nomor	Nilai r-Pearson	Nilai r-tabel ( $\alpha = 0.01$ )	Keterangan
1	.659	.278	Valid
2	.778	.278	Valid
3	.804	.278	Valid
4	.708	.278	Valid
5	.722	.278	Valid
6	.786	.278	Valid
7	.839	.278	Valid
8	.849	.278	Valid
9	.798	.278	Valid
10	.711	.278	Valid

Keputusan uji validitas didasarkan pada hasil korelasi *product moment*. Hasil menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung  $> 0.278$  yang berarti bahwa item kuesioner valid karena  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ . Selanjutnya dapat dilakukan uji reliabilitas dari instrumen yang telah dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.777	.939	11

Hasil uji tingkat keandalan yang dianalisis dengan formula *Cronbach alpha* menunjukkan nilai 0.777. Dengan demikian maka instrumen dikatakan memiliki reliabilitas tinggi.

### 3. Layanan Kemahasiswaan

Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner layanan kemahasiswaan dicantumkan pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Layanan Kemahasiswaan

Nomor	Nilai r-Pearson	Nilai r-tabel ( $\alpha = 0.01$ )	Keterangan
1	.690	.278	Valid
2	.610	.278	Valid
3	.738	.278	Valid
4	.620	.278	Valid
5	652	.278	Valid
6	.767	.278	Valid
7	.669	.278	Valid
8	.678	.278	Valid
9	.683	.278	Valid
10	.739	.278	Valid
11	.706	.278	Valid
12	.735	.278	Valid
13	.676	.278	Valid
14	.750	.278	Valid
15	.725	.278	Valid
16	.788	.278	Valid
17	.671	.278	Valid
18	.786	.278	Valid
19	.712	.278	Valid
20	.667	.278	Valid
21	.694	.278	Valid

Keputusan uji validitas didasarkan pada hasil korelasi *product moment*. Hasil menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung  $> 0.278$  yang berarti bahwa item kuesioner valid karena  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ . Selanjutnya dapat dilakukan uji reliabilitas dari instrumen yang telah dinyatakan valid.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.760	.955	22

Hasil uji tingkat keandalan yang dianalisis dengan formula *Cronbach alpha* menunjukkan nilai 0.760. Dengan demikian maka instrumen dikatakan memiliki reliabilitas tinggi.

#### 4. Layanan Perpustakaan

Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner layanan perpustakaan dicantumkan pada tabel berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Layanan Perpustakaan

Nomor	Nilai $r$ -Pearson	Nilai $r$ -tabel ( $\alpha = 0.01$ )	Keterangan
1	.889	.278	Valid
2	.875	.278	Valid
3	.843	.278	Valid
4	.889	.278	Valid
5	.886	.278	Valid
6	.883	.278	Valid
7	.893	.278	Valid
8	.821	.278	Valid
9	.891	.278	Valid
10	.854	.278	Valid
11	.811	.278	Valid
12	.842	.278	Valid

Keputusan uji validitas didasarkan pada hasil korelasi *product moment*. Hasil menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung  $> 0.278$  yang berarti bahwa item kuesioner valid karena  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ . Selanjutnya dapat dilakukan uji reliabilitas dari instrumen yang telah dinyatakan valid.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

<b>Reliability Statistics</b>		
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</b>	<b>N of Items</b>
.782	.974	13

Hasil uji tingkat keandalan yang dianalisis dengan formula *Cronbach alpha* menunjukkan nilai 0.782. Dengan demikian maka instrumen dikatakan memiliki reliabilitas tinggi.

## 5. Layanan Sarana Prasarana

Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner layanan sarana prasarana dicantumkan pada tabel berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Kuesioner Layanan Sarana Prasarana

Nomor	Nilai $r$ -Pearson	Nilai $r$ -tabel ( $\alpha = 0.01$ )	Keterangan
1	.688	.278	Valid
2	.689	.278	Valid
3	.793	.278	Valid
4	.712	.278	Valid
5	.728	.278	Valid
6	.813	.278	Valid
7	.851	.278	Valid
8	.830	.278	Valid
9	.796	.278	Valid
10	.810	.278	Valid
11	.789	.278	Valid
12	.762	.278	Valid
13	.755	.278	Valid
14	.854	.278	Valid
15	.840	.278	Valid

Keputusan uji validitas didasarkan pada hasil korelasi *product moment*. Hasil menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung  $> 0.278$  yang berarti bahwa item kuesioner valid karena  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ . Selanjutnya dapat dilakukan uji reliabilitas dari instrumen yang telah dinyatakan valid.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.770	.961	16

Hasil uji tingkat keandalan yang dianalisis dengan formula *Cronbach alpha* menunjukkan nilai 0.770. Dengan demikian maka instrumen dikatakan memiliki reliabilitas tinggi.

## 6. Layanan Keuangan

Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner layanan keuangan dicantumkan pada tabel berikut.

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Kuesioner Layanan Keuangan

Nomor	Nilai r-Pearson	Nilai r-tabel ( $\alpha = 0.01$ )	Keterangan
1	.834	.278	Valid
2	.896	.278	Valid
3	.920	.278	Valid
4	.824	.278	Valid
5	.916	.278	Valid
6	.927	.278	Valid
7	.901	.278	Valid
8	.896	.278	Valid

Keputusan uji validitas didasarkan pada hasil korelasi *product moment*. Hasil menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung  $> 0.278$

yang berarti bahwa item kuesioner valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Selanjutnya dapat dilakukan uji reliabilitas dari instrumen yang telah dinyatakan valid.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.799	.971	9

Hasil uji tingkat keandalan yang dianalisis dengan formula *Cronbach alpha* menunjukkan nilai 0.799. Dengan demikian maka instrumen dikatakan memiliki reliabilitas tinggi.

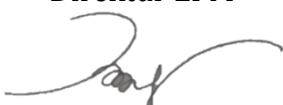
#### D. KESIMPULAN

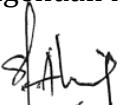
Hasil uji validitas memperlihatkan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner layanan kepuasan pengguna adalah valid. Demikian juga dengan hasil uji reliabilitas memperlihatkan bahwa kuesioner ini memiliki reliabilitas tinggi. Dengan demikian hasil uji instrumen ini dapat ditindaklanjuti dengan penggunaan kuesioner sebagai alat ukur tingkat kepuasan layanan bagi pengguna dalam hal ini mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Pendidikan.

#### E. PENUTUP

Demikian laporan hasil uji instrumen yakni uji validitas dan uji reliabilitas untuk kuesioner kepuasan layanan pengguna dalam hal ini mahasiswa. Laporan ini agar dapat bermanfaat dan dapat ditindaklanjuti untuk kepentingan berikutnya. Terima kasih atas kerjasama dari seluruh pihak sehingga laporan ini dapat selesai dengan baik.

Bogor, 20 Agustus 2022,  
Gugus Pengendali Mutu FTIK

Direktur LPM  
  
Agus Ali, M.Pd.I

  
Siti Aisah, S.P., M.Pd.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gay I, Mills G & Airasian. 2012. *Educational Research Competencies Analysis and Application Tenth Edition*. In PEARSON Education Inc.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.